お客様とともに

社会性報告

京セラグループでは、お客様第一主義を貫くことを第一に掲げ、品質のさらなる向上をはかり、お客様に満足し喜んでいただける製品やサービスを提供することで、社会の信頼を獲得し、社会に貢献することをめざしています。

品質向上に向けた取り組み

京セラ品質方針

1. 地球環境・製品安全を最優先とする。
2. 顧客第一に徹し、魅力ある製品・サービスを提供する。
3. 最初から正しく仕事をし、品質の世界リーダーとなる。

京セラグループは、お客様に十分満足していただける品質をつくり出すために、「京セラ品質方針」を定めています。品質方針にもとづいて事業を展開し、世界中から信頼される企業をめざしています。また、お客様の立場にたった品質を実現するため「京セラCS※向上委員会」を設置しています。さらに、お客様にとって満足度の高い仕事ができるように、計画段階からよく考え、ルールを守って正しく実施することを徹底しています。

※Customer Satisfaction(顧客満足)

品質マネジメント体制

京セラ品質方針を実現するために、3つの施策で品質マネジメントシステムの管理体制強化・改善を進めています。

具体的には、ISO9001をはじめとした品質マネジメントシステムの継続的改善の推進、経営方針および品質方針にもとづき、各事業部門での品質目標の設定と、その達成に向けた計画策定・改善活動の実施、そして、社長を委員長とするCS向上委員会活動による品質問題の未然防止・再発防止活動の推進の3点となっています。

京セラCS向上委員会

社長を委員長とし、京セラグループ(日本国内)の各事業部門の代表者を委員とする「京セラCS向上委員会」を毎月開催し、お客様満足度の向上と品質向上のための活動を推進しています。委員会では、「お客様第一主義を貫く」ことを目的に、各部門のCS指標の改善を進めています。具体的な活動としては、各部門間で品質情報を共有し、品質問題の未然防止と再発防止をはかっています。

京セラ製品安全方針

1. 製造物責任・製品安全に関する最新情報に精通する。
2. 世界をリードする製品安全基準を保持する。
3. 製品安全をマニュアルに従って組織的に実践する。

「京セラが生産・販売するすべての製品は、安全性を最優先とし、どのような形であれ、人の生命・身体や財産に危害を与えるものであってはならない」との考えから、品質方針に加え製品安全方針を定めています。

また、企業活動のすべての段階での具体的な行動基準となる「製品安全システムの指針」と、安全表示に関連する国際基準を理解するための補助的な指針となる「製品安全表示に関する指針」を制定しています。

製品安全活動

CS推進部門が各事業部門や関係部門との連携をとりながら、活動を支援しています。

具体的には、製品安全方針および各事業部門の規定・基準類にもとづき、設計開発段階から製品の安全性について、各プロセスで審査を実施しています。さらに表示文書公的確認システムの中で、製品に付属するラベルや取扱説明書などの安全に関わる表示について、法令・公的基準の遵守など、それぞれの専門部署が審査を実施しています。

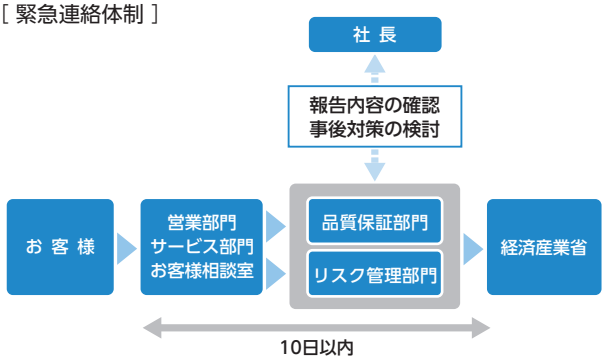
表示文書公的確認システム

部 門	対象分野	対象文書
●CS推進 ●リスク管理 ●法務 ●知的財産 ●広報	●安全表示 ●商標・特許 ●契約 等	●ラベル・包装 ●保証書 ●取扱説明書 ●販促文書 ●カタログ・宣伝

製品事故時の対応

京セラでは、重大な製品事故について、即座に対応できるように緊急連絡先を明確にし、お客様の声を即座に報告できる体制を整えています。また、同時に経済産業省にも直ちに報告し、WEBサイトなどを通じて情報を開示することにしています。

［緊急連絡体制］



取り組み事例

■ 世界初、京セラ製太陽電池モジュールが「長期連続試験」認証を取得

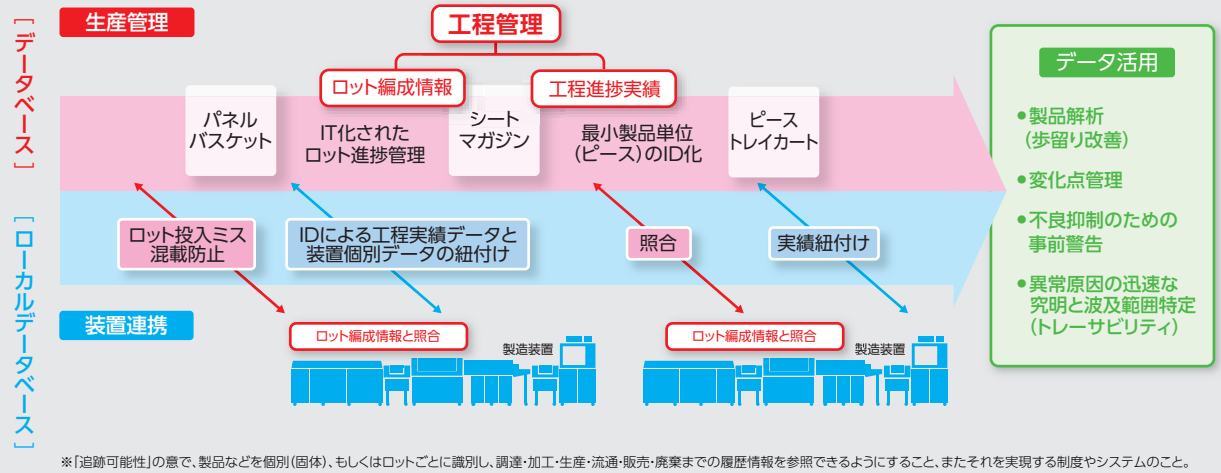
製品の安全と品質に関する世界有数の第三者認証機関であるテュフラインランド(TÜV)が実施する太陽電池性能品質テスト(長期連続試験)において、太陽電池業界で初めて京セラの多結晶シリコン太陽電池モジュールが認証されました。

この試験は、一般的な国際基準であるIEC(国際電気標準会議)よりもさらに厳しい条件下で、約1年間にわたり連続して行う総合的な太陽電池性能品質テストです。より自然環境に近い状態で検証できるよう、1枚のモジュールを使って「高温高湿」、「温度サイクル」、「結露凍結」、「バイパスダイオード」の4項目の試験が実施され、4項目すべてでTÜVの定める基準をクリアしました。

今後も長期にわたって安心して使用できる信頼性の高い製品を供給していきます。

■ KIMSSシステムによる製品管理

京セラSLCテクノロジー(株)綾部工場では、KST Integrated Manufacturing Support System(KIMSS)というシステムを構築し、工場で生産される全製品(月産数百万個)を2次元バーコードでID管理を行っています。それにより、全製品の工程履歴が照合でき、不良などが発生した場合、製造工程をさかのぼって即座に原因を究明することができるなど、全製品のトレーサビリティ※を実現しています。



※「追跡可能性」の意で、製品などを個別(固体)、もしくはロットごとに識別し、調達・加工・生産・流通・販売・廃棄までの履歴情報を参照できるようにすること、またそれを実現する制度やシステムのこと。

顧客満足度向上への取り組み

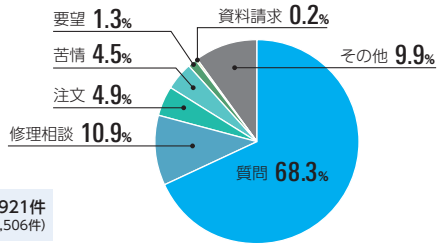
お客様相談室

京セラでは、一般のお客様向けの商品については、お客様相談室（コールセンター）を設置し、お客様からのお問い合わせやご相談、苦情等について真摯に正しくかつ迅速に対応することで、お客様満足度の向上をめざしています。

お客様からいただいた大切な情報や問題点は、タイムリーに経営トップに報告するとともに各事業部門で情報を共有し、商品の改善やサービスの向上に結び付けています。

なお、お客様の個人情報については、社内規定に則り、お客様情報のセキュリティを万全にして適切な保護と管理を行っています。

［ お問い合わせの内訳（2010年度） ］



2010年度実績22,921件
参考（2009年度実績26,506件）

取り組み事例

■ 顧客満足プログラム「シスピー」の導入

国内向けに太陽光発電システムを販売する（株）京セラソーラーコーポレーションでは、業界で初めて、独自の顧客満足プログラム「シスピー（Customer Satisfaction Program）」を全国の京セラソーラーフランチャイズ店全てに導入し、2010年7月より本格稼動を開始しました。

本プログラムは、契約・施工・アフターフォローなどの顧客対応に関する進捗過程を全21項目に分類し、体系的に管理するシステムです。これにより、販売店は進捗管理が容易となりタイムリーできめ細やかな顧客対応が可能となりました。また、全販売店で導入することで全国どこにおいても同様の質の高いサービスを提供できるようになりました。

今後も、製品・営業・施工・サービスの4つの品質をさらに追求し、これらの総合力で顧客満足度の向上をめざしていきます。

シスピーでの管理

2011年3月11日に発生しました東日本大震災による停電の影響により、太陽光発電システムを設置されたお客様から、自立運転機能の使用方法に関するお問い合わせが多く寄せられました。その対応として、3月14日にホームページ上にて自立運転機能についてのお知らせを掲載しました。

京セラ製の太陽光発電システムをご利用いただいているお宅で停電が発生した場合、太陽光発電システムの運転は自動的に停止しますが、お客様ご自身が手動でパワーコンディショナを操作することによって「自立運転機能」が働き、太陽の出ている時間帯は、日射量に応じて発電することができます。これにより、テレビの視聴やインターネットの閲覧、携帯電話など情報通信機器の充電などにご利用が可能となります。（AC100V、出力合計最大1,500W）

今後もお客様からのお問い合わせについて、迅速に対応していくことにより、お客様満足度向上に努めていきます。

停電時の使い方（自立運転） パワーコンディショナPVN-403（F）の場合

※復電時の操作および注意事項については、ホームページをご参照ください。

http://www.kyocera.co.jp/solar/news/jiritu.html

お客様からの感謝の声

- 震災時、発電した電気でお米が炊け、近所の方々と温かいご飯を食べることができました。とても助かりました。
- 電気・ガス・水道が止まり、寒く辛い思いをしていましたが、近所に太陽電池を設置している家があり、その家で携帯電話への充電と、タンクに残っている水でお湯を沸かして温かいものを、子どもと口にすることができました。